



# Dispositions communes

## Conditions générales

# PRÉAMBULE

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Le document de confirmation [voir définition]. Il complète les conditions générales auxquelles il renvoie et y déroge dans la mesure où il leur serait contraire.

## Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

## Information ou sinistre

Si vous avez des questions, des remarques ou des problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à Protections qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent, sauf mention contraire, être adressées à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique).

Celles qui sont destinées aux assurés sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée dans le document de confirmation ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

## Une plainte

Sans préjudice de son droit d'exercer un recours en justice, l'assuré peut adresser une plainte par écrit à :

Protections

Sleutelplasstraat 6,

1700 Dilbeek (Belgique).

E-mail : [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Si la solution proposée ne lui donne pas satisfaction, il peut soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance (articles 88 et 89). La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Le présent document constitue les dispositions communes des conditions générales du produit Protections. Les dispositions spécifiques relatives aux différentes garanties/options disponibles font l'objet de documents individuels séparés. Les dispositions et les précisions spécifiques relatives aux différentes garanties/options disponibles, présentes dans ce document, ne sont d'application que si la garantie/option dont il est question est souscrite. Les garanties/options souscrites, sont indiquées dans le document de confirmation.

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
<b>1. DISPOSITIONS COMMUNES .....</b>	<b>5</b>
1.1. Définitions.....	5
1.1.1. Accident.....	5
1.1.2. Assurés.....	5
1.1.3. Assureur, Assisteur, Agent et Preneur d'assurance.....	5
1.1.4. Bagages.....	6
1.1.5. Catastrophe naturelle.....	6
1.1.6. Compagnon de voyage.....	6
1.1.7. Conjoint.....	6
1.1.8. Contrat de voyage.....	6
1.1.9. Déclaration de sinistre.....	6
1.1.10. Degré de parenté .....	7
1.1.11. Document de confirmation.....	7
1.1.12. Domicile.....	7
1.1.13. Effraction .....	7
1.1.14. Enfant mineur.....	7
1.1.15. Maladie et maladie grave.....	7
1.1.16. Maladie préexistante et maladie stable.....	7
1.1.17. Sinistre.....	7
1.2. Dispositions administratives.....	8
1.2.1. Résiliation de l'adhésion et modalités de la résiliation.....	8
1.2.2. Paiement de la prime.....	9
1.2.3. Vie du contrat.....	9
1.2.4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable.....	10
1.2.5. Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats.....	10
1.2.6. Protection de la vie privée.....	10
1.3. Dispositions relatives au terrorisme.....	11
1.4. Médecin conseil.....	12
1.5. Fraude.....	12
<b>2. INTERVENTIONS – GENERALITES.....</b>	<b>13</b>
2.1. Etendue des prestations : généralités.....	13
2.2. Subrogation.....	13
2.3. Circonstances exceptionnelles.....	13
2.4. Exclusions générales.....	14
2.5. Demande d'intervention et obligation en cas de sinistre.....	15

# 1. DISPOSITIONS COMMUNES

Sauf mention contraire, les dispositions reprises ci-après sont applicables pour toutes les garanties/options souscrites.

## 1.1. Définitions

### 1.1.1. Accident

**Pour la garantie Assistance aux personnes et la garantie Annulation de voyage & Compensation de voyage :** un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de la volonté de l'assuré, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.

**Dans tous les autres cas :** un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de la volonté de l'assuré, ayant pour conséquence un dommage constaté.

**Dans tous les cas :** Les suicides et tentatives de suicides ne sont pas assimilés à un accident.

### 1.1.2. Assurés

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans le document de confirmation, qui ont le même domicile ou qui réservent un voyage commun, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE).

Les passagers assurés sont toutes les personnes assurées qui voyagent dans le véhicule assuré en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre de passagers maximum prévu par le constructeur.

Peuvent également être reprises comme personnes assurées, les enfants reconnus dont l'autre parent est un ex-conjoint et qui vivent avec ce dernier à une autre adresse, si leur identité est mentionnée dans les conditions particulières et si cette autre résidence est située dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen.

Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par : les assurés.

En cas de changement en cours de contrat, si la composition de la famille change après un divorce, un nouveau conjoint ou la naissance d'enfants, l'assuré en informe l'agent afin qu'il puisse adapter la liste des assurés.

En cas d'ajout d'un assuré, un délai d'attente de 30 jours pour la couverture entre en vigueur. Ce délai commence à courir dès que l'agent a connaissance de ce fait.

### 1.1.3. Assureur, Assisteur, Agent et Preneur d'assurance

#### L'assisteur :

- Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.
- Pour les couvertures Annulation de voyage & Compensation de voyage, Frais de modifications de voyage & Contretemps à l'étranger [Mora Mora], Flight Guarantee, Assistance voyage, Assistance aux véhicules, et Bagages, il agit comme prestataire de services pour le compte de l'assureur. Il reçoit les appels, organise l'assistance et rembourse les frais prévus par les garanties.

Toutes les communications ayant trait à un sinistre dans une des garanties citées ci-dessus doivent être adressées à l'assisteur dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

L'assureur se réserve le droit de changer d'assisteur en cours de contrat.

#### L'assureur :

- AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles désignée par « l'assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.
- Il prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.
- Il gère les sinistres de la couverture Capital accident de voyage.

### **L'agent :**

L'assureur est représenté par Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717]. Protections SRL est un intermédiaire d'assurance [agent] agréé par la FSMA [sise 12/14 Rue du Congrès, 1000 Bruxelles, Belgique].

Dans les conditions générales, Protections est désignée par le terme « agent ».

### **Le preneur d'assurance**

Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717].

Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance ».

#### **1.1.4. Bagages**

Le terme « bagages » désigne tous les biens mobiliers qui appartiennent à l'assuré et qu'il emporte en voyage pour son usage personnel ou qu'il achète durant son voyage pour les emporter avec lui.

#### **1.1.5. Catastrophe naturelle**

Une « catastrophe naturelle » est une catastrophe qui résulte d'un événement naturel comme :

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers à la suite de précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol à la suite de précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent ;
- Un ouragan, un tsunami, une éruption volcanique, ou un tremblement de terre d'origine naturelle ;
- Un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation ;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

#### **1.1.6. Compagnon de voyage**

La personne ou le couple, y compris les membres de la famille domicilié à la même adresse, avec qui l'assuré ou le couple d'assurés a décidé d'entreprendre un voyage ou de louer un logement de vacances, pour lequel il s'est inscrit en même temps et dont la présence est essentielle pour l'accomplissement du voyage.

#### **1.1.7. Conjoint**

La personne avec laquelle l'assuré forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui est domiciliée à la même adresse.

#### **1.1.8. Contrat de voyage**

Le « contrat de voyage » conclu par l'assuré pour lui-même et éventuellement les autres assurés pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur ou un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21/04/1965 portant le statut des agences de voyages [une agence de voyages ou un tour opérateur], et/ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

#### **1.1.9. Déclaration de sinistre**

La « déclaration de sinistre » est le document qui est fourni par Touring et que l'assuré renvoie complétée afin de déclarer les circonstances du sinistre.

#### **1.1.10. Degré de parenté**

Le « degré de parenté » se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

#### **1.1.11. Document de confirmation**

E-mail ou un autre document (par exemple le contrat de voyage) remis par l'agent de voyage ou l'organisateur de voyage, qui reprend les principales informations relatives au voyage (les garanties souscrites, les participants assurés, la prime, la plaque d'immatriculation du véhicule assuré en cas de souscription de la garantie assistance véhicules, les dates de début et de fin du voyage, la référence aux conditions générales et fiches IPID des garanties souscrites).

#### **1.1.12. Domicile**

Est considéré comme « domicile » : le lieu de résidence de l'assuré, mentionné dans les conditions particulières.

#### **1.1.13. Effraction**

Le forçage d'un système de fermeture d'un espace fermé à clé permettant d'y pénétrer en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

#### **1.1.14. Enfant mineur**

Enfant de moins de 18 ans.

#### **1.1.15. Maladie et maladie grave**

Une « maladie » est une altération soudaine et imprévue de la santé de l'assuré, dûment diagnostiquée par un médecin, nécessitant des soins médicaux et ayant un caractère soudain et imprévisible qui rend véritablement impossible toute exécution d'un contrat de voyage ou d'une activité prévue.

Le résultat positif d'un test ou d'un contrôle effectué pour le dépistage d'une maladie ou la lutte contre cette maladie, qu'il soit ou non exigé par les autorités compétentes, entraînant l'interdiction pour l'assuré d'embarquer dans le moyen de transport (exemples : autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage est assimilé à la maladie elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

Une « maladie grave » est un trouble de l'état de santé, non causé par un accident, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

#### **1.1.16. Maladie préexistante et maladie stable**

Une « maladie préexistante » est un trouble de l'état de santé qui a été diagnostiqué par un médecin et qui nécessite des examens médicaux réguliers et des soins appropriés.

Une maladie est considérée comme stable lorsqu'il n'y a pas de changement dans le traitement (para)médical de cette maladie, lorsqu'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et lorsque selon le médecin traitant il n'y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit pouvoir être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité lors de la réservation du voyage et/ou de la souscription du présent contrat.

#### **1.1.17. Sinistre**

Tout fait pouvant donner lieu à l'application des garanties du contrat.

## 1.2. Dispositions administratives

### 1.2.1. Résiliation de l'adhésion et modalités de la résiliation

#### 1.2.1.1. Résiliation

##### a) L'assuré peut résilier son contrat d'adhésion :

###### I. Si le contrat est d'une durée supérieure à 30 jours

L'assuré peut résilier ce contrat dans les quatorze jours de la réception du document de confirmation. La résiliation a effet immédiat au moment de sa notification.

###### II. Après sinistre

L'assuré peut résilier le contrat d'adhésion en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre.

Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité [ou de la prestation].

La résiliation prend effet un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

##### b) L'assureur peut résilier le contrat d'adhésion

###### I. Si le contrat est d'une durée supérieure à 30 jours

L'assureur peut résilier le contrat d'adhésion dans les quatorze jours suivant sa prise de connaissance de la souscription. La résiliation devient effective huit jours après sa notification.

###### II. Après sinistre

L'assureur peut résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre. Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité [ou la prestation] ou le refus de paiement de l'indemnité [ou le refus d'octroi de la prestation], avec effet un mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

L'assureur peut résilier à tout moment le contrat, si l'Assuré ne respecte pas une des obligations résultant de la survenance d'un sinistre dans le but de l'induire en erreur, et à condition que l'Assureur ait déposé plainte contre cette personne devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation, prend effet au plus tôt un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé.

#### 1.2.1.2. Modalités de résiliation

##### a) Forme de la résiliation

###### I. La résiliation du contrat se fait soit par :

- Lettre recommandée à la poste ;
- Exploit d'huissier ;
- La remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

##### b) Prise d'effet de la résiliation

Sauf délais différents prévus dans d'autres dispositions du contrat, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt.

## 1.2.2. Paiement de la prime

### 1. Montant à payer

L'assuré doit payer le montant de la prime mentionné sur la demande de paiement, comprenant les taxes, cotisations et frais.

### 2. Moment du paiement

La prime est payable à la souscription du contrat de voyage.

### 3. Non-paiement de la prime

En cas de non-paiement de la prime, le contrat n'est pas conclu.

## 1.2.3. Vie du contrat

### 1. Prise d'effet et durée des garanties souscrites

Les garanties souscrites prennent effet à la date fixée dans le document de confirmation, au plus tôt le jour qui suit l'achat du voyage à condition que la prime ait été payée et sous réserve des délais d'attente spécifiques prévus par les conditions générales.

La durée des couvertures est fixée dans le document de confirmation.

Les garanties prennent fin à la date de retour tel que spécifié notamment dans le document de confirmation. La durée des garanties ne peut jamais dépasser 12 mois.

En outre, sans préjudice de ce qui précède :

- La garantie Annulation de voyage prend fin au moment où débute le voyage concerné, tel que spécifié dans le document de confirmation.

La garantie Annulation de voyage doit être souscrite au plus tard 30 jours après la date de réservation du voyage. Pour le voyage dont la date de départ se situe dans les 30 jours à compter de sa réservation, le contrat d'assurance doit être souscrit au plus tard dans les 24 heures à compter de la date de souscription du contrat de voyage.

- Les autres garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans le document de confirmation et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans ce même document. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour).

En cas de prolongation du séjour de l'assuré sur prescription médicale ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à son domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, la garantie Assistance voyage et, si elle est souscrite, l'option Assistance aux véhicules, sont automatiquement prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, l'assuré est tenu d'informer Touring dans les 24 heures à compter du moment où il a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de cet événement, et de lui faire parvenir par courrier, dans les 7 jours à compter du jour où il l'a informé, une attestation écrite délivrée par une autorité compétente.

### 2. Décès de l'assuré

En cas de transmission, à la suite du décès de l'assuré, de l'intérêt assuré, les droits et obligations nés du contrat d'adhésion sont transmis aux nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.

Toutefois, tant les nouveaux titulaires de l'intérêt assuré que l'assureur peuvent résilier le contrat d'adhésion, les nouveaux titulaires par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours du décès et l'assureur dans une des formes prévues à l'article 1.2.1.2 dans les trois mois à compter du jour où il a eu connaissance du décès.

#### 1.2.4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable

Si l'assureur doit faire un paiement à un mineur d'âge, un interdit ou un autre incapable en application du contrat, il verse les sommes sur un compte ouvert au nom du mineur d'âge, de l'interdit ou d'un autre incapable, frappé d'indisponibilité jusqu'à la majorité ou à la levée de l'incapacité, sans préjudice du droit de jouissance légale.

Les sommes ainsi versées peuvent être libérées sur autorisation spéciale du juge de paix, à la demande du tuteur ou de l'administrateur des biens selon les mêmes règles que celles applicables aux situations visées aux articles 410, § 1er, ou 499/7, § 2, du Code civil.

#### 1.2.5. Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

Si l'assuré est couvert pour un même risque auprès d'un autre assureur, il est tenu d'avertir l'agent en cas de sinistre.

#### 1.2.6. Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel liées à un contrat d'assurance d'AG Insurance SA, souscrit auprès de Protections SRL, peuvent être traitées par AG Insurance SA en tant que responsable de traitement et/ou par Protections SRL en tant que responsable de traitement ou sous-traitant d'AG Insurance SA.

##### a) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par AG

Lorsque AG Insurance, dont le siège est sis Boulevard Emile Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles et portant le numéro d'entreprise 0404.494.849 [ci-après « AG »] agit en tant que responsable de traitement, elle le fait conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à la Notice Vie privée d'AG [disponible via le bouton « Privacy » sur le site web [www.ag.be](http://www.ag.be)].

AG traite ces données à caractère personnel en particulier pour les finalités suivantes :

- la gestion et l'exécution des services d'assurance, en ce compris la gestion des relations avec les clients communs des deux entités, et ce sur la base de l'exécution du contrat ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus [par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.], le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

Dans certains cas, vos données peuvent également être traitées avec votre consentement.

Le cas échéant, ces données pourront être communiquées à votre intermédiaire d'assurance (Protections SRL), à d'autres compagnies d'assurances intervenantes, à leurs représentants en Belgique, à leurs correspondants à l'étranger, aux entreprises de réassurance concernées, à des bureaux de règlement de sinistres, à un expert, à un avocat, à un conseiller technique ou à une autre personne ou instance agissant purement en tant que sous-traitant d'AG et conformément à ses instructions. En outre, ces données peuvent être transmises à toute autre personne ou instance en vertu d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou judiciaire.

AG est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG offre des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales. En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si AG ne pouvait proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

Les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables. Dans les limites fixées par la réglementation applicable, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données et, le cas échéant, de les faire rectifier ou d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, il se pourrait qu'AG se trouve dans l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée, accompagnée d'un document d'identification ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer par courrier à AG, Data Protection Officer, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles ou par e-mail à : [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

Vous pouvez obtenir davantage d'informations via la même adresse, ainsi que dans la Notice Vie privée d'AG, disponible via le bouton « Privacy » sur le site [web www.ag.be](http://web.www.ag.be)].

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

#### **b) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par Protections**

Les données à caractère personnel sont également traitées par Protections SRL, dont le siège est sis Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek et portant le numéro d'entreprise 0881.262.717 [ci-après « Protections »] en tant que sous-traitant lorsqu'elle agit comme intermédiaire d'assurance pour AG. Dans ce cas, Protections agit exclusivement selon les instructions d'AG.

En outre, Protections traite vos données à caractère personnel en tant que responsable de traitement pour ses propres finalités de traitement en tant qu'intermédiaires d'assurance. Pour ce faire, Protections traite chacune de vos données à caractère personnel conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que conformément à sa Privacy Policy [disponible via le bouton « Privacy policy » en bas de page du site web [www.protections.be](http://www.protections.be)].

Comme indiqué dans cette Privacy Policy de Protections, vous pouvez exercer les droits qui y sont énumérés en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de pièce d'identité, par courrier à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be).

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

## **1.3. Dispositions relatives au terrorisme**

### **Adhésion à TRIP**

Nous couvrons, dans certains cas, les dommages causés par des actes de terrorisme. Nous sommes membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29. Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances membres de l'ASBL est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de décembre 2005. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée: les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

### **Régime de paiement**

Conformément à la loi susmentionnée du 1er avril 2007, le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme. Afin que le montant cité au paragraphe ci-avant ne soit pas dépassé, ce Comité fixe, six mois au plus tard après l'événement, le pourcentage de l'indemnisation que les entreprises d'assurances membres de l'ASBL doivent

prendre en charge en conséquence de l'événement. Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré ou le bénéficiaire ne peut prétendre envers nous, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage. Nous payons le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité. Si le Comité diminue le pourcentage, la réduction de l'indemnité ne sera pas applicable aux indemnités déjà payées, ni aux indemnités restant à payer pour lesquelles nous avons déjà communiqué notre décision à l'assuré ou au bénéficiaire. Si le Comité relève le pourcentage, l'augmentation de l'indemnité s'applique pour tous les sinistres déclarés découlant de l'événement reconnu comme relevant du terrorisme. Lorsque le Comité constate que le montant cité au paragraphe ci-avant ne suffit pas à indemniser l'ensemble des dommages subis ou lorsque le Comité ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si ce montant suffit, les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité. L'indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations. Toute limitation, exclusion et/ou tout étalement dans le temps de l'exécution de nos engagements, définis dans un arrêté royal, s'appliquera conformément aux modalités prévues dans cet arrêté royal.

#### **1.4. Médecin conseil**

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

#### **1.5. Fraude**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'assuré, en vue de tromper l'assureur sur les circonstances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre.

Les primes échues jusqu'au moment où l'assureur a eu connaissance de la fraude sont dues à titre de dommages et intérêts.

## **2. INTERVENTIONS – GENERALITES**

### **2.1. Etendue des prestations : généralités**

L'assureur intervient dans les limites des conditions générales et celles éventuellement fixées dans le document de confirmation. Les garanties sont toujours octroyées sous réserve de l'application d'une cause d'exclusion reprise dans les présentes conditions générales.

Conformément à l'article 93 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances, la prestation due est limitée au préjudice subi par l'assuré. L'assureur intervient donc uniquement après le remboursement par d'autres organismes (exemples : mutuelles, le professionnel soumis à la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage) et pour le montant resté à charge de l'assuré.

Dans le cas où ces organismes refuseraient l'intervention, l'assuré est tenu de fournir une attestation du refus ainsi que les factures originales.

### **2.2. Subrogation**

L'assureur, Touring et l'agent sont subrogés dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du dommage à concurrence de leurs interventions, hormis en ce qui concerne la garantie Capital accident de voyage.

En conséquence, l'assuré ne peut pas accepter une renonciation de recours en faveur du tiers responsable.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de l'assureur, Touring ou l'agent, ils peuvent réclamer l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, l'assuré dispose d'un droit de préférence par rapport à l'assureur, Touring et l'agent pour la partie de l'indemnité restant due.

L'assureur, Touring et l'agent n'ont aucun droit de recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique sauf en cas de malveillance.

Toutefois l'assureur, Touring et l'agent peuvent exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### **2.3. Circonstances exceptionnelles**

L'assureur et Touring ne sont pas responsables des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne leur sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités [qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre], confiscation, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

## 2.4. Exclusions générales

Si plusieurs événements, couverts ou non, surviennent, seul l'événement qui se produit en premier lieu dans le temps sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Les exclusions sont d'application vis-à-vis de l'assuré et des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes :

- Tout événement connu avant et lors de la souscription du contrat de voyage et/ou de la souscription du contrat d'assurance, sauf mention contraire reprise dans les conditions générales ;
- Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel dont se rend coupable l'assuré ;
- Les événements survenus en dehors de la période d'assurance ;
- Tout événement/sinistre qui se produit dans un pays en guerre, en guerre civile, placé sous loi martiale, touché par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, pour autant que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères déconseille d'y voyager via une publication sur son site internet ;
- Tous les événements ou situations liés directement aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine et lockdown ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool au-delà de la limite légale autorisée, ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu par l'assuré ;
- Toute prestation non demandée ou refusée lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par l'assureur ou Touring ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout assuré qui est employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Tous les dommages qui sont directement ou indirectement causés par les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteurs agréé pour le transport public des passagers ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes fautifs, malveillants, de négligence ou illégaux de l'assuré ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires hormis les cas visés au point 1.19 de la garantie Assistance aux personnes ;
- Les événements couverts survenant dans les pays non repris dans la garantie ou exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (minibar, pay-TV, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de bagages) ;
- Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences ;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'assuré et/ou le compagnon de voyage ne s'est pas fait vacciner pour des raisons autres que médicales (par exemples: conviction personnelle, vaccin indisponible, négligence ou défaut de prévoyance), alors que cette vaccination est exigée ou recommandée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), par les autorités du ou d'un lieu de destination, par la société de transport ou d'hébergement ou par l'organisateur de voyage ;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'assuré et/ou le compagnon de voyage n'a pas effectué un test de dépistage ;
- Tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions ;

- Tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
  - Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
  - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

## 2.5. Demande d'intervention et obligation en cas de sinistre

En cas de sinistre à l'étranger, l'assuré doit contacter uniquement Touring :

- Par téléphone: +32 2 286 31 47 [24h/7]

Dans les autres situations, l'assuré doit contacter l'agent [Service Client Protections] :

- Par téléphone: +32 2 463 50 00
- Par fax: +32 2 463 55 55
- Par e-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

En plus des obligations spécifiques à chaque garantie, l'assuré est tenu :

- D'avertir l'agent ou Touring immédiatement de la survenance du sinistre (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence) ;
- Se conformer aux instructions de l'agent ou de Touring et lui fournir toutes les pièces et documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires ;
- De prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;
- De fournir sans délai, en tout cas dans les 30 jours, à l'agent ou à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre ;
- De signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs et lui préciser l'identité de cet ou ces assureurs et les numéros de police.

Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par l'agent ou par Touring.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Touring, l'assureur ou l'agent, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.